

ANNEXE  
*Cahier des Charges fixant les conditions techniques  
et administratives d'exploitation  
des centres publics des télécommunications*

Article premier

**Objet**

Le présent cahier des charges fixe les conditions techniques et administratives d'exploitation des centres publics des

télécommunications, par les privés autorisés à cet effet conformément aux dispositions du décret sus-visé n° 98-202 du 26 janvier 1998.

## Article 2

### Services des télécommunications autorisés

L'exploitant des centres publics des télécommunications peut revendre au public les services des télécommunications empruntant le réseau public commuté des télécommunications et utilisant les terminaux suivants :

- taxiphones,
- fax et téléimprimeurs,
- terminaux vidéotex,
- tous terminaux autorisés par le ministère chargé des télécommunications.

Les exploitants des centres publics des télécommunications peuvent exploiter des services postaux tels que la location des boîtes postales et la vente des timbres-poste conformément au cahier des charges fixant les conditions techniques et administratives d'exploitation des centres publics des postes.

Peuvent être également exploités les photocopieurs et les machines de distribution automatique des produits conformément à la réglementation en vigueur à condition de réserver l'espace nécessaire à leur exploitation.

## Article 3

### Conditions d'emplacement, d'équipement et d'aménagement des centres publics des télécommunications

#### 1 - Emplacement :

Les centres publics des télécommunications doivent être implantés dans des lieux appropriés et notamment les lieux de transport et de transit de personnes conformément aux orientations du plan directeur élaboré par les services régionaux de l'office national des télécommunications après avis de la commission régionale concernée par l'octroi des autorisations d'exploitation des centres publics des télécommunications et des centres publics des postes. Ce plan comprend une liste des zones prioritaires.

#### 2 - Nombre de terminaux :

Le nombre de taxiphones à installer est fixé selon les catégories des centres prévues par l'arrêté du 19 mars 1998, relatif au classement des centres publics des télécommunications et des centres publics des postes.

Les terminaux doivent être homologués par le ministère chargé des télécommunications conformément à la réglementation en vigueur et doivent répondre aux caractéristiques et spécifications des réseaux publics des télécommunications.

Les terminaux à prépaiement doivent être programmables.

L'exploitant doit fournir les terminaux qui sont obligatoirement mis en place et entretenus par une entreprise des télécommunications agréée conformément aux dispositions du décret sus-visé n° 98-268 du 2 février 1998. Toute adjonction d'équipements techniques dans l'enceinte du centre, ne peut être réalisée qu'après accord préalable des services compétents qui peuvent exiger le remplacement, aux frais de l'exploitant, des terminaux en mauvais état de fonctionnement.

L'exploitant supporte les risques de toute nature inhérents aux installations et il est personnellement responsable vis-à-vis des tiers des dommages pouvant résulter de l'activité d'exploitation ou des travaux d'installation ou d'entretien des terminaux.

#### 3 - Adjonction de terminaux.

L'augmentation du nombre des terminaux peut être autorisée sous réserve du respect des conditions relatives aux dimensions, à la superficie et à la forme du local telles que prévues au paragraphe 4 du présent article.

#### 4 - Superficie et forme du local

Une superficie d'au moins 2,5 m<sup>2</sup> doit être réservée à chaque terminal et la superficie totale obtenue doit être majorée de :

\* 3 m<sup>2</sup> pour un centre de la catégorie "A"

\* 6 m<sup>2</sup> pour un centre de la catégorie "B"

\* 10 m<sup>2</sup> pour un centre de la catégorie "C" Cette superficie supplémentaire est ramenée à 6 m<sup>2</sup> pour chaque tranche de 10 ou fraction de 10 terminaux supplémentaires.

Le centre ne doit pas avoir une dimension inférieure à 3 m, et il doit avoir une forme régulière et fonctionnelle telle que carré, rectangulaire ou demi cercle.

Une superficie d'au moins 3 m<sup>2</sup> doit être réservée à chaque équipement télématique installé. En cas d'exploitation de services postaux, des surfaces supplémentaires doivent être réservées à cet effet conformément au cahier des charges fixant les conditions techniques et administratives d'exploitation des centres publics des postes.

#### 5 - Isolation sonore :

Dans tous les cas et afin de garantir les meilleures conditions de discrétion des conversations téléphoniques et d'intelligibilité, le niveau du bruit ambiant au voisinage du combiné téléphonique ne doit pas dépasser les 40 DB acoustiques.

A cet effet, l'exploitant doit assurer l'isolation sonore suffisante de chaque terminal au moyen notamment d'abriphone ou tout autre procédé.

#### 6 - Accueil du public :

L'exploitant doit aménager un espace pour l'accueil des clients et il doit mettre à leur disposition l'ensemble des annuaires nationaux et internationaux, ainsi que tout autre imprimé nécessaire à l'exploitation. La permanence du service doit être assurée par la présence de l'exploitant ou de son représentant.

Des chaises d'attente doivent être installées dans les centres des catégories B et C. Le nombre minimum de chaises pour la catégorie B est de deux (2) et pour la catégorie C de trois (3) augmenté de trois (3) chaises pour chaque tranche de dix (10) ou fraction de dix taxiphones supplémentaires.

Une entrée spéciale pour les handicapés doit être aménagée pour les centres des catégories B et C et ce, dans les limites des autorisations accordées par les autorités compétentes, et en cas d'empêchement les exploitants concernés et particulièrement les exploitants des centres de la catégorie A, seront appelés à charger un de leur personnel à faciliter l'accès des handicapés au centre.

#### 7 - Salubrité et sécurité :

L'exploitant est tenu de respecter les règles de salubrité et de sécurité.

Les centres des catégories A et B doivent disposer d'un système de ventilation et les centres de la catégorie C d'un système de climatisation ainsi que d'une salle d'eau.

#### 8 - Signalisation :

Les centres doivent être dotés sur l'une de leurs façades, d'enseigne répondant à un modèle type agréé par l'office national des télécommunications. Lesdites enseignes doivent être facilement repérables et visibles à distance au public.

La fourniture et l'installation de ces enseignes sont à la charge de l'exploitant.

#### 9 - Personnel d'exploitation :

Les exploitants des centres des catégories B et C doivent employer un agent qualifié en matière d'exploitation des terminaux des télécommunications et pour les centres de la catégorie C, un agent spécialisé supplémentaire doit être recruté au centre pour chaque tranche de dix (10) ou fraction de dix (10) appareils de taxiphones supplémentaires.

## Article 4

### Centres multi-sites

#### 1 - Installation dans les lieux publics

à l'exception des kiosques de tabac, les propriétaires, locataires et gérants des grands centres commerciaux ou des centres fréquentés par le public peuvent y installer des taxiphones individuels à leur charge et sous leur responsabilité.

Dans ce cas, les dispositions des paragraphes 5 et 7 de l'article 3 ci-dessus relatives aux conditions de sécurité, de salubrité et d'isolation sonore doivent être appliquées. Ces installations doivent être signalées par un écriteau répondant à un modèle type agréé par l'office national des télécommunications.

#### 2 - Installation sur la voie publique et dans les moyens de transport public :

Des taxiphones individuels ou regroupés par paire de terminaux peuvent être installés sur la voie publique ou dans les moyens de transport public à la charge et sous la responsabilité de l'exploitant et ce, dans le cadre du plan directeur prévu au premier paragraphe de l'article 3 du présent cahier des charges.

Pour les taxiphones installés sur la voie publique, les exploitants doivent avant l'installation des taxiphones obtenir les autorisations relatives à l'implantation sur la voie publique délivrées par la collectivité publique locale concernée.

Les exploitants de ces taxiphones s'engagent à :

- \* Fournir et installer des cabines ou abriphones avec les équipements nécessaires à leur exploitation. Ces cabines ou abriphones doivent être agréés par l'office national des télécommunications.

- \* Assurer l'éclairage et l'aération des cabines et des abriphones.

- \* assurer le nettoyage et l'entretien des cabines et des abriphones et leur maintien en bon état de fonctionnement.

## Article 5

### Implantations multiples de centres par un seul exploitant

On entend par implantations multiples, l'implantation d'un nombre de centres supérieur à cinq (5) exploités par un même exploitant.

La commission régionale concernée peut demander à l'exploitant d'implanter, 20 % des centres publics des télécommunications dans les zones prioritaires indiquées dans le plan directeur prévu au premier paragraphe de l'article 3 du présent cahier des charges.

## Article 6

### Obligations de l'exploitant envers les usagers

L'exploitant est tenu :

- \* D'assurer le secret des correspondances reçues ou transmises au moyen des terminaux installés dans le centre.

- \* De garantir au public le libre accès au centre.

- \* D'afficher un tableau des tarifs en vigueur visés par les services régionaux de l'office national des télécommunications dans un endroit visible au public.

- \* De signaler immédiatement aux clients par le moyen d'affiche visible au public les terminaux dérangés.

- \* De mettre à la disposition du public, d'une manière permanente, une quantité suffisante de différentes pièces de monnaie nécessaire à l'utilisation des taxiphones à monnaie.

- \* De mettre à la disposition du public, à titre de vente, d'une manière permanente une quantité suffisante de cartes téléphoniques de différentes valeurs, si le centre est équipé de taxiphones à cartes.

## Article 7

### Horaires d'ouverture au public

Les centres doivent être ouverts et tenus au service du public tous les jours de la semaine de 8 h 00 à 20 h 00 au moins sans interruption.

Les exploitants des centres installés dans certaines zones peuvent être obligés de travailler la nuit ou de fournir un service continu 24 h sur 24 h après avis de la commission régionale concernée.

Les exploitants des centres doivent dans ce cas afficher sur les entrées, les horaires d'ouverture au public d'une manière apparente.

## Article 8

### Exploitation des centres et tarifs appliqués

Les terminaux autres que les taxiphones implantés dans le centre doivent être ouverts au trafic "départ" et "arrivée". Les taxiphones sont ouverts en principe au trafic "départ".

Les tarifs applicables aux communications téléphoniques effectuées à partir des taxiphones sont fixés par arrêté du ministre chargé des télécommunications. Ils constituent des tarifs maxima à ne pas majorer par l'exploitant qui gardera toutefois toute latitude pour pratiquer des rabais dans un cadre concurrentiel conformément à la législation en vigueur.

## Article 9

### Contrôle des centres

Les agents chargés du contrôle et habilités à cet effet par l'administration peuvent à tout moment et sans préavis procéder au contrôle des centres et particulièrement vérifier les tarifs appliqués et ce, conformément aux législations et réglementations en vigueur.

## Article 10

### Fourniture et exploitation des lignes des télécommunications

Pour l'obtention des lignes téléphoniques l'exploitant doit souscrire des contrats d'abonnement pour les lignes téléphoniques conformément aux procédures en vigueur.

## Article 11

### Facturation, mode de paiement et suspension des lignes

Il est mensuellement procédé à la facturation des consommations des lignes des télécommunications du centre. La facture est établie sur la base des tarifs en vigueur à la date de la facturation.

L'exploitant doit payer le montant de la facture auprès de l'agence commerciale des télécommunications desservant le centre ou dans les centres de recouvrement autorisés par l'office national des télécommunications et ce dans les délais indiqués sur la facture.

Le compteur du central automatique téléphonique de l'office national des télécommunications fait exclusivement foi et son relevé est seul pris en considération pour l'établissement de la facture des consommations des lignes des télécommunications du centre.

L'exploitant peut être autorisé, pour les besoins de sa propre gestion, à installer un équipement de surveillance sans que les résultats de cette surveillance puissent être opposables à l'office national des télécommunications.

En cas de non paiement du montant de l'une des factures relatives aux lignes d'un centre dans les délais indiqués sur la facture, l'office national des télécommunications est en droit de procéder à la suspension de ces lignes. Une mise en demeure sera adressée à l'exploitant défaillant l'invitant à régulariser sa situation avant d'entamer les procédures de résiliation de sa ligne.